

Vragenronde 1 inkoopbeleid zittend ziekenvervoer 2020-2022 (16-08-2019)

Vraag	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
1	Inkoopdocument	2.1	5 bullit 1	Wat verstaat u onder "persoonlijke kanalen"?	Verzekerden moeten meerdere mogelijkheden hebben om ritten te reserveren. Zie ook o.a. format 2 'PvE' onder 'reserveren van ritten' waarin hierover eisen zijn geformuleerd. Onder persoonlijke kanalen moet u o.a. denken aan een communicatiekanaal waarbij Verzekerden in direct contact komen te staan met een medewerker van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door telefonisch contact met een medewerker van uw regiecentrale.
2	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022	2.1		5 Onder paragraaf 2.1. heeft u melding gemaakt van een consultatie onder verzekerden en stakeholders. De resultaten van die consultatie blijken de grondslag te vormen van de uitgangspunten van deze aanbesteding. Kunt u (de resultaten van) die consultatie met de inschrijvers delen zodat deze hun offertes op die consultatie en de resultaten daarvan kunnen afstemmen?	De resultaten van onderzoek onder Verzekerden en consultatie van stakeholders hebben wij vertaald in de geformuleerde doelstellingen, eisen en wensen zoals geformuleerd in het inkoopdocument. Het verstrekken van de door u gevraagde gegevens zijn irrelevant voor het doen van een inschrijving en Zilveren Kruis ziet dan ook geen aanleiding inschrijvers daarvan een afschrift te verstrekken.
3	Inkoopdocument	2.1		5 Wat is de score op klanttevredenheid op dit moment?	Zilveren Kruis heeft geen referentiecijfer beschikbaar omdat we overstappen naar een nieuw contracteringsmodel met één regisseur - een nieuwe situatie dus zonder precedent.
4	Inkoopdocument	2.1		5 Wat is de trend van de scores op klanttevredenheid de afgelopen jaren?	Zie het antwoord op vraag 3.
5	Inkoopdocument	3.1		6 De geselecteerde inschrijver dient 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen een baanaanbod te doen. Bedoelt u hiermee dat de onderaannemers de werknemers uit het vorige contract overnemen, aangezien dit dezelfde werkzaamheden betreft?	Werkgevers en vakbonden hebben afspraken gemaakt in de cao Taxivervoer om werknemers met vervoerscontracten te laten 'meeverhuizen'. Dit is de OPOV-regeling. Deze spelregels bieden medewerkers binnen de taxibranche meer werkzekerheid. De OPOV-regeling houdt in dat de winnende inschrijver een baanaanbod moet doen aan de werknemers die werkzaam zijn bij de huidige opdrachtnemers die het zittend ziekenvervoer 2016-2019 momenteel uitvoeren. Dit baanaanbod doet u aan het personeel dat overeenkomt met het equivalent van 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen. Zilveren Kruis heeft, bij publicatie van haar beleid op 1 april jl., een overzicht gestuurd van de huidige contractanten aan het Sociaal Fonds Taxi (SFT). SFT heeft vervolgens de regie en houdt toezicht op een correcte uitvoering van de regeling. Voor vragen over de OPOV-regeling verzoeken wij u contact met hen op te nemen.
6	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022	3.2		6 Onder paragraaf 3.2. heeft u opgenomen dat alle in te zetten vervoerders moeten beschikken over het TX-Keur of gelijkwaardig. Die vervoerders moeten conform het bestek een landelijk dekkend netwerk vormen. Vooral in de dunbevolkte gebieden en van kleinere vervoerders kan, gelet op de kosten van het TX-Keur, niet van hen worden verlangd dat zij beschikken over het TX-Keur. Het TX-Keur eist zelf ook niet dat een houder van het keurmerk alleen samenwerkingen aan gaat met vervoerders die over het TX-Keur beschikken. Kunt u instemmen met de wijziging van deze eis dat niet 100% van de in te zetten vervoerders behoeven te beschikken over het TX-Keur?	Het is niet vereist dat alle vervoerders over een TX-keur beschikken; uit paragraaf 3.2 volgt dat een aan het TX-keur gelijkwaardig keurmerk ook volstaat. In dat geval is het echter aan Zilveren Kruis om te beoordelen of het aangedragen keurmerk daadwerkelijk gelijkwaardig is aan het TX-keur. Zilveren Kruis ziet geen aanleiding de eis te wijzigen en stemt niet in met uw verzoek.
7	Inkoopdocument	3.1 en 5.5	6 en 11	Als Zilveren Kruis beslist een andere onderaannemer te contracteren voor het Vervoer in een bepaalde regio, zoals beschreven in paragraaf 5.5. bullit 2, dient zij ook gebruik te maken van de OPOV regeling zoals beschreven in paragraaf. Is deze aanname juist? Zo niet, hoe dienen wij dit te interpreteren?	Dit is niet correct, toepassing van de OPOV-regeling geldt voor u als inschrijver bij het overnemen van een openbaar contract. Bij aanvang dient u aan de OPOV-regeling te voldoen door een baanaanbod aan personeel te doen dat overeenkomt met minstens het equivalent van 75% van het totaal benodigde aantal inzeturen. Mocht Zilveren Kruis om gegronde redenen besluiten zelf een onderaannemer in een bepaalde regio te contracteren, dan geldt de OPOV-verplichting niet, aangezien dit slechts geldt op het moment van overgang van het openbaar contract. Voor vragen over de OPOV-regeling verzoeken wij u contact met het SFT op te nemen. Zie ook het antwoord op vraag 5.
8	Inkoopdocument	3.1		6 De structuur van het Vervoer voor Zilveren Kruis verandert met dit nieuwe contract. In plaats van 2 opdrachtnemers per regio wordt er gewerkt met 1 regiepartij die werkt met onderaannemers. Het is daarom onmogelijk voor de geselecteerde inschrijver om 75% van het ingezette personeel een baanaanbod te doen, aangezien het overgrote deel van het werk bij de onderaannemers komt te liggen. Hoe dienen wij hiermee om te gaan?	Zie het antwoord op vraag 5; voor vragen over de OPOV-regeling verzoeken wij u contact met het SFT op te nemen.
9	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022	3.5		7 Hoe gaat Zilveren Kruis de eventuele gevolgen van deze nieuwe prestatie beheersbaar maken voor opdrachtnemer?	De nieuwe formulering van de prestatie Zittend Ziekenvervoer is wettelijk nog niet vastgesteld. We kunnen derhalve nog geen maatregelen nemen en verwijzen u verder naar artikel 19 van de modelovereenkomst.
10	Inkoopdocument	3.5		7 Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om bij een eventuele wijziging van de prestatie eenzijdig de overeenkomst aan te passen. Het is niet gebruikelijk om contracten eenzijdig, zonder overleg, te wijzigen nadat deze zijn ondertekend door beide partijen. Is onze aanname juist dat het hier wijzigingen betreft tot het moment van bieding? Zo niet, hoe dienen wij dit te interpreteren?	Nee. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om bij een eventuele wijziging in de prestatie de naar het oordeel van Zilveren Kruis noodzakelijke wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst, ook nadat deze is ondertekend door partijen. U kunt daarbij denken aan noodzakelijke wijzigingen ten behoeve van het op een juiste wijze naleven van de toepasselijke wet- en regelgeving.
11	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022			In paragraaf 4.1. is opgenomen dat Zilveren Kruis niet instaat voor de juistheid van de gegevens die zij verstrekt aan de potentiële inschrijvers. Voorts is opgenomen dat Zilveren Kruis de gevolgen van eventuele onjuiste opgaven geheel voor rekening en risico brengt van de inschrijvers c.q. de winnende inschrijver. Deze eisen/voorwaarden niet voldaan aan het bepaalde in artikel 6:227 BW, zijnde dat de verbintenissen die partijen op zich nemen bepaalbaar moeten zijn. Op grond van de eisen/voorwaarden dat het volledige risico wordt neergelegd c.q. zal rusten op de inschrijver, kan de inschrijver bij het aangaan van de overeenkomst niet overzien welke verplichtingen deze op zich neemt. Het gevolg hiervan is dat de gesloten overeenkomst vernietigbaar is, mede indien niet is voldaan aan de eisen van redelijkheid en billijkheid. Een volledige neerlegging van de risico's bij de (winnende) inschrijver, die zelf voorafgaand aan de inschrijving volledig afhankelijk is van de gegevens die Zilveren Kruis verstrekt en welke inschrijver zelf geen enkele mogelijkheid heeft de door Zilveren Kruis verstrekte gegevens te controleren op juistheid en volledigheid, voldoet niet aan de vorengenoemde wettelijke eisen van bepaalbaarheid en redelijkheid en billijkheid. Kunt u aangeven op welke manier de risico's van de opdracht zullen worden verdeeld over de inschrijver en Zilveren Kruis? Kunt u als alternatief instemmen met de voorwaarde dat indien de door Zilveren Kruis verstrekte informatie onjuist/onvolledig was, dat Zilveren Kruis de risico's daarvan zal dragen?	Het zittend ziekenvervoer is vraagafhankelijk en wordt derhalve gestuurd door de vraag van patiënten naar dergelijk vervoer. Zilveren Kruis heeft ten behoeve van de inschrijving ritdata beschikbaar gesteld, aan de hand waarvan potentiële inschrijvers een inschatting kunnen maken m.b.t. hun inschrijving. Zoals hierboven is aangegeven, hebben inschrijvers - wegens dit vraagafhankelijk karakter - er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke situatie afwijkt van hetgeen is aangegeven. De overgelegde ritdata is en blijft een momentopname en een inschrijver is zelf (in tegenstelling tot Zilveren Kruis) beter in staat een inschatting te maken (bijvoorbeeld aan de hand van de ritdata en toekomstverwachtingen). Mocht echter blijken dat de Zilveren Kruis daadwerkelijk onjuiste/volstrek irrealistische ritdata heeft verstrekt, dan is Zilveren Kruis bereid daarover in overleg te treden met de opdrachtnemer en al dan niet haar verantwoordelijkheid dienaangaande te nemen.
12	Inkoopdocument	5.5		11 Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer te verplichten een specifiek voor Zilveren Kruis aangewezen vervoerder te contracteren als onderaannemer. Inschrijver heeft een aanbieding gedaan op basis van prijsafspraken met haar onderaannemers. Het verplichten van de inzet van een andere onderaannemer kan uitmonden in onrealistisch hoge tarieven. Mogen wij er vanuit gaan dat het tarief voor de verplichte onderaannemer niet hoger ligt dan het gemiddelde landelijke tarief? Zo niet, wie draagt het prijsrisico?	Uit paragraaf 5.5 volgt dat Zilveren Kruis de Opdrachtnemer kan verplichten specifieke door ZK aangewezen vervoerders te contracteren als onderaannemer, doch slechts indien blijkt dat de Opdrachtnemer dan wel één van haar onderaannemers niet voldoet aan één van de volgende eisen: i. Opdrachtnemer/onderaannemer komt lokaal, regionaal of landelijk haar verplichtingen uit de Inkoopprocedure (inclusief bijlagen, formats en vraag-en-antwoordronde(s)) of Overeenkomst niet na; ii. Opdrachtnemer/onderaannemer kwijt zich zeer onzorgvuldig van haar taken; of iii. Opdrachtnemer/onderaannemer voldoet niet aan het vereiste zorg te dragen voor een landelijk dekkend netwerk van vervoerders. Kortom: Zilveren Kruis zal niet zomaar van haar aanwilsbevoegdheid tot verplichte contractering overgaan. Mocht echter één van bovenstaande situaties zich voordoen waardoor Zilveren Kruis een beroep moet doen op haar recht, dan contracteert Zilveren Kruis de vervoerder(s) en maakt hierover prijsafspraken. Zilveren Kruis tracht met deze vervoerder(s) uiteraard te komen tot marktconforme prijsafspraken, maar biedt hiervoor geen garanties. Dit tarief wordt derhalve niet gemaximeerd op het gemiddelde landelijke tarief – een eventueel hoger afgesproken tarief dan wel overige meerkosten komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
13	Inkoopdocument	5.5		11 Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om zelf vervoerders als onderaannemer voor de uitvoering te contracteren. Is onze aanname juist dat Zilveren Kruis in deze situatie prijsafspraken maakt met de onderaannemer en daarmee zelf het prijsrisico draagt? Zo niet, hoe dienen wij dit te interpreteren?	Zie het antwoord op vraag 12.
14	Inkoopdocument	5.5		11 Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om, zonder tot enige schadevergoedingsplicht gehouden te zijn: een overeenkomst te sluiten met de tweede Inschrijver, en zo die niet wil de volgende(n) in rangorde indien de Opdrachtnemer op enig moment niet meer wenst de Overeenkomst gestand te doen Is onze aanname juist dat de wachtkamervereenkomst kan worden geweigerd? Zo niet, hoe dienen wij 'zo die niet wil' te interpreteren in combinatie met paragraaf 6.10 met betrekking tot de wachtkamervereenkomst?	Nee, dat is niet correct. Uit paragraaf 6.10 en eis 76 van het PvE volgt dat Zilveren Kruis een wachtkamervereenkomst sluit met de als tweede geëindigde inschrijver. Met uw inschrijving stemt u in dat – indien u als tweede eindigt – een wachtkamervereenkomst ondertekent zoals verstrekt in format 15. De als tweede geëindigde inschrijver kan gedurende de wachtkamervereenkomst contractering niet weigeren. Het is exclusief aan Zilveren Kruis als Opdrachtgever overgelaten of zij gebruik maakt van deze bevoegdheid tot contractering (format 15, overweging 1.3). Bij inroeping van dit recht door Zilveren Kruis is de als tweede geëindigde inschrijver verplicht om een overeenkomst gelijk aan de conceptovereenkomst (bijlage 2), te ondertekenen (format 15, overwegingen 1.2 en 1.6). Uw aanname is daarmee incorrect. U kunt 'zo die niet wil' interpreteren als zijnde in situaties waarin geen sprake is van een wachtkamer (bijvoorbeeld indien na 1 januari 2022 geen wederzijdse verlenging van de wachtkamervereenkomst heeft plaatsgevonden).
15	Inkoopbeleid	6.1		12 Onze vraag is een verzoek t.a.v. de gehanteerde planning. De periode van 12 juli 2019 tot 4 september 2019 is weliswaar passend, doch deze valt exact in de periode van de vakanties (de regio 'noord' startte op 13 juli en de regio 'midden' loopt tot 1 september). Ons verzoek is of u de uiterste inleverdatum minimaal vier weken kunt verlengen. U moet weten dat het inschrijven op een dergelijke aanbesteding de inzet van vele teamleden vergt, en de inzet vanuit meerdere partners in het land. Het is onmogelijk deze afstemming in de genoemde periode uit te voeren. De kwaliteit van de inschrijvingen zal hierdoor niet naar uw verwachting zijn. Voor de goede orde: ondernemers zullen naar aanleiding van de eerste aanbesteding (welk is stop gezet) nog geen inspanningen hebben verricht voor een inschrijving, het vraagstuk omtrent de prijs-bandbreedte belette dat.	Zilveren Kruis houdt vast aan de planning en gaat niet mee in uw verzoek.

Vragenronde 1 inkoopbeleid zittend ziekenvervoer 2020-2022 (16-08-2019)

Vraag	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
16	Inkoopleidraad	6.1	12	Aangegeven is dat op 12/11/2019 plaats vindt: "Communicatie met verzekeren over gecontracteerde zorg via de Zilveren Kruis. Zorgzoeker." Kunt u bevestigen dat de gehele communicatie richting de klanten over de nieuwe contractpartij voor het zittend ziekenvervoer via Zilveren kruis verloopt. Dus dat Zilveren Kruis verzekeren informeert over de nieuwe contractpartij en waar en op welke wijze zij die nieuwe contractpartij kunnen benaderen voor het bestellen van ritten?	Op 12 november moet Zilveren Kruis haar Verzekeren informeren welke zorgaanbieders een contract hebben met Zilveren Kruis. Tijdens de implementatieperiode zal Zilveren Kruis samen met de Ondernemer de communicatie richting Verzekeren verder vormgeven.
17	Inkoopdocument	6.6	13	het hoofdstuk gunningscriteria dient anoniem te zijn. Het is in volledige anonimiteit lastiger om bepaalde meerwaarden duidelijk over te brengen. We willen u hier echter wel bewust van maken. Is het bijvoorbeeld toegestaan om te benoemen dat we het zittend ziekenvervoer van een contract van een grote landelijke verzekeraar uitvoeren?	In paragraaf 6.6 heeft Zilveren Kruis aangegeven dat het voor de beoordelingscommissie niet te herleiden mag zijn wie de inschrijver is. Zoals ook in paragraaf 6.6 aangegeven is het toegestaan om aan te geven dat u een omvangrijk contract uitvoert in het midden van het land. Uw voorbeeld is in dat kader toegestaan zolang er geen contract- of productnaam wordt genoemd.
18	Inkoopdocument	6.6	13	Door de uitgevraagde kwalitatieve gunningscriteria anoniem te beantwoorden is het minder goed mogelijk om u goed uit te leggen waarom inschrijver een goede implementatie kan voorzien en hoge kwaliteit levert voor de verzekerde. Enige informatie met betrekking tot omvang, werkwijze, ligging etc. is namelijk noodzakelijk om in een goede omschrijving te voorzien maar kunnen mogelijk te herleiden zijn voor beoordelaars met veel kennis van de markt. Daarmee is de verwachting realistisch dat het voor veel inschrijvers niet mogelijk volledig anoniem te zijn. Inschrijver verzoekt u daarom om de beantwoording op kwalitatieve gunningscriteria niet anoniem in te mogen dienen. Gaat u daarmee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Zie het antwoord op vraag 17. Ondanks het feit dat voor de beoordelingscommissie niet te herleiden mag zijn wie de inschrijver is, heeft u wel degelijk de ruimte om uw inschrijving gedetailleerd te onderbouwen. Zilveren Kruis is dus niet bereid om het anonimiseren van de documenten ten behoeve van de gunningscriteria te laten vallen, ook niet deels.
19	Inkoopdocument	6.10/6.11	14	Uiterlijk zes (6) maanden nadat Zilveren Kruis de Overeenkomst heeft gesloten worden de overige inzendingen vernietigd. Is onze veronderstelling juist dat de aanbidding van de partij met wie u de wachtkamerovereenkomst aangaat niet vernietigd wordt?	Dat is correct.
20	Inkoopdocument	6.10/6.11	14	Is onze veronderstelling juist dat de wachtkamerovereenkomst ingeroepen wordt op basis van de eigen bieding en niet van de bieding van de oorspronkelijke opdrachtnemer?	Dat is correct. De inschrijving van de partij met wie de wachtkamerovereenkomst is gesloten is leidend.
21	Inkoopdocument	6.8	14	Zilveren Kruis geeft inschrijvers een termijn van 15 kalenderdagen om een eventueel kort geding in verband met de gunning van de opdracht aanhangig te maken. Inschrijver realiseert zich dat de aanbestedingswetgeving uitdrukkelijk niet van toepassing is, maar verzoekt Zilveren Kruis wel voor wat betreft deze termijn aansluiting te zoeken bij de in het aanbestedingsrecht gebruikelijke Alcatel-termijn van 20 dagen. Reden hiervan is dat inschrijver bij eventuele onduidelijkheden graag eerst in gesprek gaat met Zilveren Kruis om een kort geding te voorkomen, en de ervaring leert dat 20 dagen dan de minimale termijn is om eventueel nog een procedure te kunnen starten. Gaat Zilveren Kruis akkoord met het verlengen van de termijn van 15 naar 20 dagen?	Zilveren Kruis hanteert de voorwaarden zoals gesteld in deze inkoopprocedure. Deze inkoopprocedure is geen aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsregelgeving (waaronder de Alcatel-termijn) en –beginselen zijn dan ook uitdrukkelijk niet van toepassing. Zilveren Kruis verwijst hiervoor naar paragraaf 5.4 van de inkoopprocedure. Zilveren Kruis gaat niet mee in uw verzoek en houdt vast aan hetgeen zij hieromtrent heeft opgenomen in paragraaf 6.9 van het inkoopdocument.
22	Leidraad	8.2.1	16	Wij vragen u om de referentie eis bij te stellen om te zorgen dat het aantal potentiële inschrijvers niet beperkt wordt, waardoor de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet merkbaar wordt beperkt. De formulering zou kunnen zijn: "De omvang van de opdracht bedraagt minimaal 400.000 ritten per jaar binnen maximaal 3 opdrachten. Zo nee graag uw motivering."	Zilveren Kruis gaat niet mee in uw verzoek. Naar het oordeel van Zilveren Kruis zijn er voldoende vervoersopdrachten die aan de gestelde geschiktheidseis voldoen.
23	Inkoopdocument	8.2.2	17	Bedoelt Zilveren Kruis met de in te dienen jaarrekening en/of verklaring van de accountant hetzelfde als met de in te dienen verklaring financiële draagkracht of dient deze nog voorzien te worden van een extra verklaring?	De in te dienen jaarrekening en verklaring van de accountant dienen ter controle van uw financiële draagkracht en zijn gecontroleerd door de door u ingeschakelde accountant. Aan de hand van de door u verstrekte gegevens genoemd in 8.2.2. kan Zilveren Kruis controleren of u daadwerkelijk in staat bent de opdracht zittend ziekenvervoer op een financieel verantwoorde wijze uit te voeren. Mocht u als inschrijver een beroep willen doen op de financiële draagkracht van een moedermaatschappij, dan kunt u een beroep doen op een 403-verklaring dan wel een garantieverklaring door uw moedermaatschappij laten ondertekenen (format 17). De 403-verklaring of garantieverklaring zorgt ervoor dat uw (eventuele) moedermaatschappij garant staat voor in ieder geval nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en de inkoopprocedure. Zilveren Kruis verwijst naar het bepaalde in paragraaf 8.2.2. Om op uw vraag terug te komen: in paragraaf 5.1 geeft Zilveren Kruis aan dat u een verklaring indient m.b.t. de financiële draagkracht. Daarmee wordt bedoeld dat u ofwel voldoet aan de vier bullets genoemd in paragraaf 8.2.2, ofwel indien u een beroep doet op de financiële draagkracht van uw moedermaatschappij en dit door Zilveren Kruis wordt goedgekeurd.
24	Inkoopdocument	9.2	18	'aansluiting op de geformuleerde doelen': welke beschreven doelen bedoelt Zilveren Kruis hier?	Het gaat om de doelstellingen zoals geformuleerd in paragraaf 2.1 en de specifieke doelstellingen per onderdeel. De specifieke doelstellingen per onderdeel kunt u vinden in de hoofdstukken 11 t/m 14.
25	Inkoopleidraad	10.4	19	Wij menen dat bij het aftrekken van 5 punten per € 0,01 prijsverschil er in feite geen gunning is op basis van de prijs én de kwaliteit, maar alleen op basis van de prijs. Een prijsverschil van € 0,02 valt bijna niet te compenseren middels het behalen van meer dan 10 punten verschil op de kwaliteit. Wij verzoeken u om per € 0,01 verschil 1 punt van de punten op de prijs af te halen, zodat er daadwerkelijk op zowel de prijs als de kwaliteit wordt gegund.	Zilveren Kruis onderschrijft uw standpunt niet en gaat derhalve niet mee in uw voorstel. Zilveren Kruis heeft een doordachte afweging gemaakt tussen prijs en kwaliteit waarbij zij de verplichting heeft om zo efficiënt mogelijk in te kopen en daar voldoet de gehanteerde systematiek aan.
26	Inkoopdocument	11	22	Kunt u bevestigen dat bij het subgunningscriterium Communicatieplan enkel communicatie met Zilveren Kruis beschreven dient te worden, aangezien communicatie met verzekeren bij projectorganisatie uitgevraagd wordt?	Nee, uw aanname is niet juist. Bij het onderdeel projectorganisatie geeft de inkoopprocedure aan dat u – als onderdeel van de beoordeling – kunt aangeven hoe u omgaat met de communicatie met Verzekeren. Dit is één van de (vele) onderdelen waarop Zilveren Kruis u bij het onderdeel projectorganisatie zal beoordelen. Bij het onderdeel communicatieplan wordt de communicatie van uw organisatie met stakeholders (Verzekeren, Zilveren Kruis en frequent bezochte / te bezoeken locatie) beoordeeld. Het weergeven van uw communicatie richting Verzekeren is in dit onderdeel een vereiste, aangezien dit onderdeel zoals gezegd is gericht op optimale informatievoorziening naar de stakeholders. U dient dus ten aanzien van beide onderdelen aan te geven hoe u met Verzekeren communiceert, waarbij de weergave in het onderdeel communicatieplan een belangrijk onderdeel van de beoordeling is.
27	Inkoopdocument	11	22	Hoe wordt de risicoanalyse beoordeeld: geldt dat hoe meer risico's aangeleverd worden, hoe beter de beoordeling?	Uw inschrijving wordt beoordeeld zoals beschreven in paragraaf 9.2 en hoofdstuk 10. Een van de aspecten die van belang is, is de volledigheid. Dus als uw meer relevante risico's benoemt kan u dat meer punten opleveren echter zeker zo belangrijk is dat er wordt beoordeeld op de concreetheid en realisering van de uitwerking. Dit in aansluiting op de geformuleerde doelen.
28	Inkoopleidraad	14	25	Wij verzoeken u ook samenvattende managementinformatie aan te leveren van de ridata, zodat alle partijen de ridata juist interpreteren. Graag hierbij dan ook telkens de landelijke informatie aanleveren alsmede een opsplitsing per regio (b.v. voormalige percelen). Wij denken hierbij aan met name: • Ritaantallen en ritlengtes. Dit voor zowel taxi's als rolstoelvoertuigen • Aantal solovervoer • Gereden kilometers en te verrekenen kilometers	Omdat de informatiebehoefte divers is, heeft Zilveren Kruis besloten gedetailleerde ridata beschikbaar te stellen waarmee inschrijvers in staat zijn om relevante analyses te maken. In hoofdstuk 14 'prijs' van het Inkoopdocument heeft Zilveren Kruis een toelichting gegeven op de ridata. Zilveren Kruis acht het niet noodzakelijk aanvullende informatie m.b.t. de gedetailleerde ridata ter beschikking te stellen. Het is aan de inschrijvers zelf hoe zij deze data interpreteren.
29	Programma van eisen	Format 2	28 nr. 3	Hoe oud mag de Verklaring Sociaal Fonds Taxi maximaal zijn?	Zilveren Kruis stelt als eis dat de Ondernemer en diens onderaannemers gedurende de gehele looptijd beschikken over een verklaring 'voldoende' van het Sociaal Fonds Taxi. Conform de meest recente cao-afspraken publiceert Sociaal Fonds Taxi een overzicht van bedrijven die het bedrijfsordeel 'voldoende' hebben ontvangen, inclusief de meest recente afgifte datum. Het overzicht met bedrijven staat gerangschikt op KvK-nummer. Wekelijks plaatst Sociaal Fonds Taxi een actueel overzicht op https://www.sociaalfondstaxi.nl/werkgever/cao/bedrijfsordeel . Zilveren Kruis stelt geen nadere eisen aan hoe oud de verklaring maximaal mag zijn.
30	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 1 januari 2020 tot en met 31 december 2022	Format 2 PVE, eis 21	30	In eis 21 van het PVE heeft u opgenomen dat een verzekerde het recht heeft om 'een andere chauffeur te eisen' in het geval de verzekerde stelt dat de 'uitvoering [van het vervoer] niet naar tevredenheid wordt uitgevoerd' en in voorkomend geval een verzekerde een andere vervoerder kan verlangen. De door u gehanteerde norm 'naar tevredenheid' is in de praktijk lastig te hanteren aangezien deze niet 'smart' is. A) Kunt u bevestigen dat de norm 'niet naar tevredenheid' moet worden opgevat dat deze ziet op de gevallen waarin het volstrekt onmogelijk van de verzekerde kan worden verlangd dat deze langer door de betreffende chauffeur/vervoerder wordt vervoerd? B) Voorts is in de eis opgenomen dat het vervoer van een verzekerde niet zou mogen worden geweigerd door een vervoerder c.q. de opdrachtnemer en dat bij problemen contact moet worden opgenomen met Zilveren Kruis. In de praktijk komen helaas situaties voor dat het weigeren van een verzekerde noodzakelijk is in het kader van veiligheid voor personeel, derven en materieel. Hierbij kunt u denken aan normoverschrijdend gedrag, bedreigingen en/of geweld jegens chauffeurs en andere verzekerden, alsmede vernielingen door een verzekerde van zaken van de vervoerder en/of andere verzekerden. Kunt u instemmen met de aanvulling dat het vervoer van een verzekerde mag worden geweigerd in de gevallen dat bijv. de veiligheid in het geding is?	Ad A: Keuzevrijheid is een recht van de Verzekerde. In eis 21 heeft Zilveren Kruis geformuleerd dat bij gegronde redenen de Verzekerde gebruik kan maken van dit recht. In beginsel heeft de Verzekerde slechts recht op een andere chauffeur en niet direct een andere vervoerder, tenzij vervoer door dezelfde vervoerder in redelijkheid niet meer van de Verzekerde kan worden verlangd. In dat geval is de laatste en uiterste optie het inzetten van een andere vervoerder. Het is aan de Ondernemer ervoor te zorgen dat Verzekeren tevreden zijn. De overtuiging van Zilveren Kruis is dat bij een goede dienstverlening bovenstaande situatie zich niet voordoet. Er moet echt sprake zijn van een gegronde reden en pogingen gedaan zijn om het probleem op te lossen, wil de Verzekerde aanspraak maken op een andere vervoerder. Ad B: In het geval dat de veiligheid van de chauffeur en/of andere passagiers in het geding is dan dient Ondernemer direct in contact te treden met de Vervoerslijn van Zilveren Kruis en trachten gezamenlijk tot een oplossing te komen waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van de Ondernemer, Verzekerde en Zilveren Kruis.
31	Format 2 Programma van Eisen	18	30	Hoeveel procent van de ritten en hoeveel procent van de gereden kilometers betreft maatwerk in dienstverlening zoals bedoeld in eis 18? Indien geen indicatie beschikbaar is, hoeveel procent van de ritten betrof dit in 2017 en 2018?	In het huidige contract leggen we niet vast of er sprake is van maatwerk dienstverlening. Zilveren Kruis is dus niet in staat de door u gewenste percentages aan te leveren. Het percentage solo machtigheden is over de jaren 2014 t/m 2018 stabiel en bedraagt ongeveer 2%.
32	Programma van eisen	Format 2	30 nr. 19	In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de inschrijver individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?	Nee. Zilveren Kruis houdt vast aan hetgeen in het Inkoopdocument staat aangegeven. Ook stakingen als gevolg van een landelijk cao vormen geen aanleiding tot een beroep op overmacht. De Verzekeren van Zilveren Kruis die aanspraak maken op zittend ziekenvervoer dienen immers vanwege hun medische indicatie te allen tijde te kunnen worden vervoerd. U als Ondernemer bent derhalve verantwoordelijk voor het voorzien in vervoer, ook in geval van stakingen op grond van een landelijk CAO conflict.
33	Format 2 - PVE	Eis 18	30	Opdrachtnemer levert op verzoek van Zilveren Kruis, in voorkomende situaties op basis van medische indicatie, maatwerk in de dienstverlening zoals ("kamer tot kamer" vervoer, niet-gecombineerd vervoer, voorin de taxi zitten, taxi in plaats van bus etc.). Kunnen wij er vanuit gaan dat als er sprake is van verzoeken bij het hierboven opgesomde dat er in overleg wordt getreden om aanvullende afspraken te maken? Zo niet, kunt u de opsomming aanvullen?	Opdrachtnemer voert in principe, zonder meerkosten, het maatwerkvervoer uit op verzoek van Zilveren Kruis als onderdeel van de overeenkomst. Zilveren Kruis heeft echter een inspanningsverplichting om maatwerk tot een minimum te beperken. In specifieke gevallen, waar - gezien in het licht van alle omstandigheden van het geval - een situatie is ontstaan waarbij een vergoeding conform het geoffreerde tarief zeer onredelijk uitvalt, kunnen er optioneel aanvullende afspraken worden gemaakt. Het maatwerk komt incidenteel voor en wordt tot een minimum beperkt. Voor solo vervoer geldt overigens geen toeslag (zie ook eis 51).

Vragenronde 1 inkoopbeleid zittend ziekenvervoer 2020-2022 (16-08-2019)

Vraag	Document	Paragraaf	Bladzijde	Vraag	Antwoord
34	Format 2 - PvE	Eis 21	30	Het borgen van keuzevrijheid aan de verzekerden houdt in dat de klant bij gegronde reden een andere chauffeur mag eisen of in extreme gevallen zelfs een andere vervoerder. Is onze aanname juist dat de beslissing hierover ligt bij de opdrachtnemer?	Nee, keuzevrijheid is het recht van de Verzekerde; zie het antwoord op vraag 30 onder ad A.
35	Format 2 - PvE	Eis 25	30	Wat zijn de operationele tijden van het vervoer?	De Verzekerden die recht hebben op zittend ziekenvervoer worden vervoerd naar zorgverleners of zorgverlenende instellingen en volgen de openingstijden van die zorgverleners of zorgverlenende instellingen. De bijgevoegde ritdata bij deze inkoopprocedure geeft inzicht in de tijden van het vervoer.
36	Format 2 - PvE	Eis 38	31	Is onze aanname juist dat ritten dit minder dan 24 uur van te voren aangevraagd worden mogen worden geweigerd, met uitzondering van spoedritten?	Nee, uw aanname is niet juist. Ritten (heenritten) moeten door Verzekerde in beginsel 24 uur van tevoren worden gereserveerd, uitzonderingen daargelaten. Mocht in voorkomend geval de reservering binnen 24 uur plaatsvinden, dan mag de rit niet geweigerd worden.
37	Format 2 - PvE	Eis 39	31	Een aanmeldtijd van 30 minuten voor retourritten is bij deze perceelindeling niet reëel. In onze ogen moet er bij de 30 minuten aanmeldtijd sprake zijn van een maximum aantal kilometers van 15. Bij meer zou er moet sprake zijn van een reële langere aanmeldtijd op basis van het aantal extra kilometers. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel.
38	Format 2 - PvE	Eis 40	31	Wie beoordeelt of er sprake is van een spoedrit?	De Vervoerslijn van Zilveren Kruis bepaalt of er sprake is van een spoedrit.
39	Programma van eisen	Format 2	32 nr. 51	Voor solorritten zijn er geen combinatiemogelijkheden, hierdoor ligt deze gemiddelde ritprijs veel hoger dan voor de overige ritten. Bent u bereid om hier een opslag voor toe te kennen, net als voor een rolstoelbus.	Nee, u dient een eventuele toeslag te verdisconteren in uw inschrijfprijs.
40	Format 2 - PvE	Eis 51	32	Voor soloritten geldt geen afwijkende ritprijs. Dit is niet in lijn met wat in de markt gebruikelijk is. Dit betekent een groot risico voor Inschrijvers en zorgt daarmee voor een sterk prijsverhogend effect. Gaat u akkoord met het vaststellen van een toeslag op soloritten?	Zie het antwoord op vraag 39.
41	Format 2 - PvE	Eis 53	32	De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang het vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Verzekerden. Wat verstaat u onder specifieke (medische) vervoersbehoeften van Verzekerden? Kunt u dit toelichten met een voorbeeld?	Dit betekent dat het voertuig geschikt moet zijn voor het vervoeren van de Verzekerde. Om een voorbeeld te geven: een Verzekerde die in een rolstoel zit mag in een rolstoelbus worden vervoerd, maar ook in bijvoorbeeld een Volkswagen Caddy die geschikt is voor het vervoer van een aan een rolstoel gebonden Verzekerde.
42	Format 2 - PvE	Eis 55	32	Wat bedoelt u in deze eis met: 'mét inzittende zónder inzittende'?	Zilveren Kruis is per abuis het woord 'en' in de door u aangehaalde zinsnede vergeten op te nemen. Met 'vervoer van (elektrische) rolstoelen mét inzittende' wordt bedoeld dat een Verzekerde rolstoelgebonden is en zittend in de rolstoel vervoerd moet worden. Met 'vervoer van (elektrische) rolstoelen zónder inzittende' wordt bedoeld dat de Verzekerde de transfer kan maken naar een zitplaats in het voertuig en dus niet zittend in zijn/haar (elektrische) rolstoel wordt vervoerd.
43	Format 2 Programma van Eisen	Eis 48	32	Deze zin lijkt niet volledig: "Zilveren Kruis en Opdrachtnemer maken gebruik van dezelfde routeplanner Easy Travel®, versie en instellingen". Kunt u aangeven welke versie en instellingen u bedoelt?	Zilveren Kruis bedoelt met de door u aangehaalde zinsnede dat Zilveren Kruis en Opdrachtnemer gebruik maken van dezelfde routeplanner (Easy Travel ®), waarbij zowel Zilveren Kruis als Opdrachtnemer gebruik maken van dezelfde versie en instellingen van deze routeplanner. Voor de versie en instelling verwijzen we u ook naar eis 68 en het antwoord op vraag 48.
44	Format 2 Programma van Eisen	Eis 48	32	De berekening uit eis 48 is niet voor alle gebieden en (spits)tijden realistisch. Met welke berekening dient de maximale reistijd berekend te worden in zeer drukke steden en (spits)momenten?	Zilveren Kruis deelt uw mening niet en de eis met betrekking tot extra tijd blijft ongewijzigd en geldt landelijk onverkort. U kunt evenwel een dergelijk mogelijk nadeel betrekken bij het bepalen van de door u te offereën inschrijfprijs.
45	Format 2 Programma van Eisen	Eis 61	33	Bent u ermee akkoord om all weather banden met een M&S markering toe te staan?	Nee, Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat voor ieder contractjaar, gedurende de periode 1 november tot en met 31 maart, de voertuigen zijn uitgerust met winterbanden.
46	Format 2 Programma van Eisen	Eis 61	33	U vraagt motoren die minimaal voldoen aan norm "Euro 6". Inschrijver onderstreept uw streven naar een inzet van duurzame vervoersmiddelen. Het is echter niet proportioneel om direct volledig aan de Euro 6 norm te voldoen. Inschrijver wil u daarom het volgende overgangsmiddel voorstellen: alle voertuigen dienen minimaal aan de Euro 5 norm te voldoen. Bij de start van de overeenkomst dient 50% van de in te zetten voertuigen aan de Euro 6 norm te voldoen, na het eerste kwartaal 75% en na het eerste half jaar 100%. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Niet akkoord, Zilveren Kruis hecht er waarde aan dat alle voertuigen vanaf de start van de overeenkomst voldoen aan de Euro 6 norm. De eis is proportioneel in optiek van Zilveren Kruis aangezien de Euro 6 norm reeds vanaf 31-12-2013 van kracht is.
47	Inkoopdocument Zittend Ziekenvervoer 2020	Format 2 Programma van Eisen, eis 63, 4e bullit	34	Zilveren Kruis geeft het volgende aan: 'De Opdrachtnemer declareert dagelijks de uitgevoerde ritten in één (1) declaratiebestand per dag. Dagelijkse aanlevering is van belang omdat het ritsaldo op deze wijze up to date blijft. Verzekerden krijgen via 'mijn Domein' inzicht in het actuele ritsaldo.' Vraag: kunt u bevestigen dat 'mijn Domein' eigendom is van Zilveren Kruis?	Dat is correct, 'mijn Domein' is eigendom van Zilveren Kruis. Het betreft 'mijn Zilveren Kruis', 'mijn De Friesland', 'mijn ProLife', 'mijn Interpolis' en 'mijn FBTO'.
48	Format 2 - PvE	Eis 68	35	Zilveren Kruis bepaalt het aantal kilometers a.d.h.v. een "afgestemde" versie van routeplanner Easy Travel. Wat zijn de plan en snelheidsinstellingen in Easy Travel waarmee wordt gerekend?	Zilveren Kruis en Opdrachtnemer werken met dezelfde versie en instelling(en) (snelste route) van Easy Travel®. Tijdens de implementatie wordt afgesproken welke versie van Easy Travel® wordt gehanteerd.
49	Format 2 Programma van Eisen	71	36	In de tabel aangaande stiptheid betreft de bovenste trede '>=90%<-92%' betreft: kan Zilveren Kruis bevestigen dat dit '>92%' dient te zijn?	Nee, dat is niet correct.
50	Format 2 - PvE	Eis 71	36	Wat is het aantal klachten per 1000 ritten in de huidige situatie?	Zie het antwoord op vraag 3.
51	Format 2 - PvE	Eis 71	36	Wat is de behaalde stiptheid per kwartaal in de huidige situatie?	Zie het antwoord op vraag 3.
52	Format 2 Programma van Eisen	77	37	Kan Zilveren Kruis bevestigen dat de afspraak, geformuleerd in eis 77, ook is gemaakt met de huidige leverancier?	Nee, die afspraak is niet als zodanig opgenomen in de huidige contracten.
53	Format 2 - PvE	Eis 13/76	37	De implementatietijd bij het ingaan van de Wachtkamerovereenkomst is extreem kort. De gestelde eis dat de implementatie maximaal 1 maand bedraagt, betekent in combinatie met eis 13 dat de opdrachtnemer per direct de mogelijkheid moet bieden voor het boeken van ritten. Zeker bij een faillissement bemoeilijkt dit de overgang. De implementatieperiode voor dit contract bedraagt 3 maanden, gaat u akkoord om de implementatieperiode bij de wachtkamerovereenkomst hieraan gelijk te trekken?	De eis blijft ongewijzigd en Zilveren Kruis zal bij inroeping van de wachtkamerovereenkomst in overleg treden met deze partij over het implementatietraject. Zilveren Kruis begrijpt dat een volledige implementatie volgens het ingediende plan mogelijk niet haalbaar is. Van belang is dat het vervoer in alle omstandigheden gegarandeerd is. Hierover zullen partijen met elkaar in overleg treden en daaromtrent afspraken met elkaar maken.
54	Format 9		44	Kan Zilveren Kruis bevestigen dat ook dit onderdeel, evenals de overige kwaliteitscriteria, geanonimiseerd dient te worden aangeleverd?	Ja, de formats 3 tot en met 12 dienen anoniem ingediend worden.
55	Format 15 - Wachtkamerovereenkomst	1.6	50	De Inschrijver doet een aanbieding op basis van de (vaste) contractduur. Vanuit de wachtkamerovereenkomst is het aan de hand van de door u geschetste eisen mogelijk dat de contractant van de wachtkamerovereenkomst voor 6 maanden het volledige contract moet optuigen. U begrijpt dat dit niet realistisch is op basis van de aanbieding die nu wordt gedaan door de Inschrijver. Ons voorstel is om bij het nieuw op te stellen contract uit te gaan van de contractduur in de bijgevoegde modelovereenkomst. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel. De wachtkamerovereenkomst heeft een vaste looptijd tot 1 januari 2022. De vaste looptijd van de overeenkomst is tot en met 31 december 2022. Zilveren Kruis gaat er niet vanuit dat zij de wachtende inschrijver pas op een zeer laat tijdstip inschakelt. Mocht echter in een uiterst geval de als tweede geëindigde inschrijver op 31 december 2021 worden ingeschakeld, loopt de overeenkomst contractueel in ieder geval nog één jaar door tot en met 31 december 2022. Uiterlijk op 30 juni 2021 kan Zilveren Kruis vervolgens de verlenging aanbieden. De verlenging vindt plaats met wederzijdse instemming. In geval de situatie zich voordoet dat een beroep gedaan moet worden op de wachtkamerovereenkomst worden afspraken gemaakt over o.a. de looptijd van de overeenkomst, waarbij Zilveren Kruis uiteraard rekening zal houden met bovengenoemde omstandigheid.
56	Overeenkomst	Bijlage 2	52, punt c	Kunt u bevestigen dat de wijzigingen ten aanzien van de overeenkomst die in de Nota van Inlichtingen zijn opgenomen onverkort worden opgenomen in de overeenkomst gezien de rangorde van de documenten?	Dit is juist. Het inkoopdocument en de daarin vervatte inkoopprocedure incl. vraag- en antwoordrondes zijn onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst.
57	Format 17		53	Format 17 dient van ingevuld te worden indien van toepassing. Kan Zilveren Kruis bevestigen dat deze niet hoeft te worden ingevuld indien de dochtermaatschappij zelfstandig en zonder financiële hulp van de moeder maatschappij werkt?	Dat is correct. Format 17 dient inschrijver in te dienen in het geval zij een beroep moet doen op de financiële draagkracht van het moederbedrijf en daarbij niet beschikt over een 403-verklaring.
58	Overeenkomst	Bijlage 2	58, art. 22	Inschrijver heeft begrip voor de onbeperkte aansprakelijkheid ter zake alle schade. Echter een ongelimiteerde aanspraak ter zake is voor haar niet verzekeraar. Als gevolg hiervan moet inschrijver een onverantwoord risico accepteren. Om die reden verzoekt Inschrijver u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen? Voorts verzoekt Inschrijver u te overwegen een beperking van de aansprakelijkheid op te nemen in de conceptovereenkomst, inhoudende dat Inschrijver aansprakelijk is voor de directe schade veroorzaakt door schuld van haar en/of haar personeel, met een maximum van € 2.500.000 voor materiële schade en € 500.000,- voor dood of letsel aan personen. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Zilveren Kruis gaat niet akkoord met uw voorstel. Zilveren Kruis heeft bij de bepaling van het verzekerd bedrag van de WAM aangesloten bij de in de branche gangbare verzekerde bedragen.
59	Bijlage 2 Modelovereenkomst	Artikel 22	59	Het is voor marktpartijen niet mogelijk onbegrensde aansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver verzoekt Zilveren Kruis daarom de aansprakelijkheid te beperken tot de hoogte van de onder deze raamovereenkomst verplicht gestelde verzekering. Gaat Zilveren Kruis hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 58.
60	Planning			De periode die gehanteerd wordt tussen definitieve gunning en het moment dat de dienstverlening operationeel dient te zijn is redelijk beperkt. Mogelijk wordt de definitieve gunning uitgesteld, bijvoorbeeld wanneer een gegadigde een kortgeding start. Welke gevolgen heeft een mogelijk uitstel van de definitieve gunning op het moment waarop de dienstverlening operationeel dient te zijn?	In beginsel wordt de opdracht definitief verleend na ommekomst van de termijn voor het instellen van een gerechtelijke procedure. In het geval een inschrijver gebruik maakt van de mogelijkheid tot het starten van een gerechtelijke procedure bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Den Haag, dan wordt de opdracht pas na afloop van deze gerechtelijke procedure definitief verleend. Indien binnen de daartoe gestelde termijn een kort geding wordt gestart, zal Zilveren Kruis in overleg treden met de (voorlopig) winnende inschrijver omtrent de gevolgen van de kortgedingprocedure op het operationeel krijgen van de dienstverlening. Prioriteit is dat het vervoer per 1-1-2020 gegarandeerd is en in overleg tussen Opdrachtnemer en Zilveren Kruis nadere afspraken worden gemaakt over de implementatie.
61	Algemeen			Blijft u gebruik maken van uw huidige softwarepakket voor het organiseren van het zittend ziekenvervoer?	Nee, de huidige systemen die op het koppelvlak zitten tussen de vervoerder en Zilveren Kruis worden uit gefaseerd.